

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **1.1 Gambaran Lokus Penelitian**

##### **1.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor**

###### **1.1.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Bogor**

*Regentshap Buitenzorg* (Kabupaten Bogor) adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibukotanya adalah Cibinong. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Tangerang (Banten), Kota Depok, Kota Bekasi, dan Kabupaten Bekasi di utara, Kabupaten Karawang di timur, Kabupaten Cianjur dan Kabupaten Sukabumi di selatan, serta Kabupaten Lebak (Banten) di barat. Kabupaten Bogor terdiri dari 40 kecamatan yang dibagi lagi atas sejumlah kelurahan dan desa. 3 Juni adalah tanggal yang telah ditetapkan sebagai sejarah awal berdiri Kabupaten Bogor. Penetapan tanggal 3 Juni ini diilhami dari tanggal pelantikan Raja Pajajaran yang terkenal yaitu Sri Baduga Maharaja yang dilaksanakan pada tanggal 3 Juni 1482 selama Sembilan hari yang disebut dengan upacara “Kedabhakti”.

Nama Bogor menurut berbagai pendapat bahwa kata Bogor berasal dari kata ”Buitenzorg” nama resmi dari Penjajah Belanda. Pendapat lain berasal dari kata “Bahai” yang berarti Sapi, yang kebetulan ada patung sapi di Kebun Raya Bogor. Sedangkan pendapat ketiga menyebutkan Bogor berasal dari kata “Bokor” yang berarti tunggul pohon enau (kawung). Dalam versi lain menyebutkan nama Bogor tertulis “Hoofd Van de Negorij Bogor” yang berarti kurang lebih Kepala Kampung Bogor. Kampung Bogor itu terletak di dalam lokasi Kebun Raya Bogor yang mulai dibangun oleh C.G.K. Reinwardt pada tahun 1817. Oleh Gubernur Jendral Gustaf Willem Baron van Imhoff Kampung Bogor ini dikembangkan pada tahun 1745, sehingga menjadi kesatuan masyarakat yang berkembang

menjadi besar di waktu kemudian. Kesatuan masyarakat itulah yang menjadi inti masyarakat Kabupaten Bogor. Kini, Pusat Pemerintahan Kabupaten Bogor berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1982, telah dipindahkan dan ditetapkan di Cibinong. Maka dari itu pusat kegiatan pemerintahan Kabupaten Bogor menempati Kantor Pemerintahan di Cibinong sejak tahun 1990.

#### 1.1.1.2 Letak Geografis Kabupaten Bogor

Wilayah Kabupaten Bogor memiliki luas kurang lebih 2.664 km<sup>2</sup>. Secara geografis terletak di antara 6°18'0" - 6°47'10" Lintang Selatan dan 106°23'45" - 107°13'30" Bujur Timur, dengan tipe morfologi wilayah bervariasi, dari dataran yang relatif rendah di bagian utara hingga dataran tinggi di bagian selatan, dataran rendah sekitar 29,28% berada pada ketinggian 15 – 100 meter diatas permukaan laut (dpl), merupakan kategori ekologi hilir. Dataran bergelombang sekitar 43,62% berada pada ketinggian 100 – 500 meter dpl, merupakan kategori ekologi hulu. Daerah pegunungan tinggi sekitar 8,43% berada pada ketinggian 1.000 – 2.000 meter dpl, merupakan kategori ekologi hulu dan 0,22% berada pada ketinggian 2.000 – 2.500 meter dpl, merupakan kategori hulu.

Batas-batas wilayah Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara, berbatasan dengan Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kota Depok, Kabupaten/Kota Bekasi;
- Sebelah Barat, berbatasan dengan Kabupaten Lebak;
- Sebelah Timur, berbatasan dengan Kabupaten Karawang, Kabupaten Cianjur dan Kabupaten Purwakarta;
- Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur;
- Bagian Tengah berbatasan dengan Kota Bogor.

## **1.1.2 Gambaran Umum Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor**

### **1.1.2.1 Profil Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor**

Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor merupakan salah satu Satuan Perangkat Daerah yang memiliki tugas sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.1.2.2 Visi, Misi, dan Moto Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor**

Visi :

Terwujudnya penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang terpercaya dan berstandar dunia dalam melayani masyarakat untuk mendukung tercapainya: “Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Misi :

1. Menyelenggarakan penataan ruang dan pengelolaan pertanahan yang produktif, berkelanjutan dan berkeadilan;
2. Menyelenggarakan pelayanan pertanahan dan penataan ruang yang berstandar dunia.

Moto :

Melayani, Profesional, Terpercaya

### 1.1.2.3 Susunan Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor

Sumber : <https://kab-bogor.atrbpn.go.id/menu/detail/13614/struktur-organisasi>

Struktur Organisasi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor :

- Kepala Kantor : Yan Septedyas, S.T., S.H.
- Kepala Sub Bagian Tata Usaha : Yusep, S.T.
- Kepala Seksi Survei dan Pemetaan : Lili Muniri, S.SiT., M.H
- Kepala Seksi Penetapan Hak dan Pendaftaran : Soleh Hendrawan
- Kepala Seksi Penataan dan Pemberdayaan : Taufik Haryono, A.Ptnh., M.H.
- Kepala Seksi Pengadaan Tanah dan Pengembangan : Dede Supriatna, A.Ptnh.
- Kepala Seksi Pengendalian dan Penanganan Sengketa : Sri Dewi Marlina Putri, S.H., M.H.

### 1.1.2.4 Tugas dan Fungsi Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2015 tentang Badan Pertanahan Nasional, BPN mempunyai tugas

melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, BPN menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan dan penetapan kebijakan di bidang pertanahan;
2. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang survei, pengukuran, dan pemetaan;
3. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penetapan hak tanah, pendaftaran tanah, dan pemberdayaan masyarakat;
4. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengaturan, penataan, dan pengendalian kebijakan pertanahan;
5. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengadaan tanah;
6. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian dan penanganan sengketa dan perkara pertanahan;
7. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan BPN;
8. Pelaksanaan koordinasi tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan BPN;
9. Pelaksanaan pengelolaan data informasi lahan pertanian pangan berkelanjutan dan informasi di bidang pertanahan;
10. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan; dan
11. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.

#### 1.1.2.5 Alur Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional

Adapun cara mengurus sertifikat tanah dapat dilakukan melalui Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) daerah setempat, dapat secara mandiri maupun dengan bantuan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).

- Syarat membuat sertifikat tanah

- a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) pemohon sertifikat
- c. Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Selain itu pemohon juga perlu melampirkan data seperti :

- a. Bukti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk tanah yang ada bangunannya
- b. Akta Jual Beli (AJB), jika tanah diperoleh dari jual beli
- c. Bukti Pembayaran Pajak Penghasilan (PPH)
- d. Bukti Pembayaran Bea Perolehan Ha katas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

#### 1. Cara membuat sertifikat tanah secara mandiri

##### A. Mengunjungi Kantor BPN

Langkah pertama yaitu dengan mengunjungi kantor BPN daerah masing-masing dengan wilayah sesuai lokasi tanah. Setelah berada di kantor BPN langkah selanjutnya adalah :

1. Kunjungi loket pelayanan sertifikat tanah
2. Ambil formulir pendaftaran dan lakukan verifikasi dokumen
3. Lalu mendapatkan map dengan warna biru dan kuning
4. Buatlah janji dengan petugas untuk mengukur tanah
5. Selanjutnya akan mendapatkan Surat Tanda Terima Dokumen (STT) dan Surat Perintah Setor (SPS) yang selanjutnya harus dibayarkan. Biaya pendaftaran yang harus dikeluarkan sekitar Rp 50.000,00.

##### B. Pengukuran lokasi

Pengukuran ini dapat dilakukan setelah semua berkas permohonan lengkap dan pemohon telah menerima tanda terima dokumen dari kantor pertanahan. Pengukuran dilakukan oleh petugas dengan ditunjukkan batas-batas oleh pemohon atau kuasanya.

##### C. Penerbitan Sertifikat Tanah Hak Milik

Setelah pengukuran tanah, akan mendapatkan data Surat Ukur Tanah. Setelah itu serahkan surat tersebut untuk melengkapi dokumen yang sudah ada dan setelah itu hanya tinggal menunggu dikeluarkannya surat keputusan.

#### D. Pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Tanah (BPHTB)

Ketika menunggu sertifikat tanah dikeluarkan maka akan dibebankan Bea Perolehan Hak Atas Tanah (BPHTB). Lama waktu dikeluarkannya ini kurang lebih setengah hingga satu tahun lamanya.

Adapun biaya yang diperlukan dalam mengurus sertifikat tanah dan pemetaan batas bidang tanah dihitung berdasarkan rumus berikut adalah :

- Luas tanah sampai 10 hektar:  $Tu = (L/500 \times HSBKu) + Rp\ 100.000$
- Luas tanah lebih dari 10 hektar sampai dengan 1.000 hektar;  
 $Tu = (L/4.000 \times HSBKu) + Rp\ 14.000.000$
- Luas tanah lebih dari 1.000 hektar:  $Tu = (L/10.000 \times HSBKu) + Rp\ 134.000.000$

Keterangan :

- a.  $Tu$  = Tarif Pelayanan Pengukuran dan Pemetaan Bidang Tanah Dalam Penetapan Batas.
- b.  $L$  = Luas tanah.
- c.  $HSBKu$  = Harga Satuan Biaya Khusus kegiatan pengukuran yang berlaku untuk tahun berkenaan, untuk komponen belanja bahan dan honor yang terkait dengan keluaran (output) kegiatan.

## 2. Cara membuat sertifikat tanah melalui PPAT

- A. Mendatangi kantor BPN
- B. Mengajukan permohonan kepada PPAT

- C. PPAT menerima permohonan untuk balik nama pembuatan sertifikat tanah
- D. PPAT akan melakukan pengubahan nama penjual dengan cara mencoret pemegang hak lama (penjual) dengan tinta hitam
- E. Nama pemegang hak baru (pembeli) ditulis pada halaman dan kolom yang ada pada buku tanah dan sertifikat
- F. Kepala BPN atau pejabat yang berwenang akan menandatangani bagian tersebut serta menambahkan tanggal
- G. Kemudian PPAT akan melakukan proses pembuatan sertifikat tanah ini dalam waktu sekitar 14 hari.

## 1.2 Hasil Penelitian

Pembahasan dari analisis dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada di lapangan langsung, disesuaikan dengan teori yang digunakan. Dilihat dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta dengan cara pengumpulan data yang menggunakan cara diantaranya yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan data hasil wawancara dengan : 1) Staff bagian pelayanan di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor, dan 2) 9 (Sembilan) orang masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan sertifikat tanah di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor.

Dalam hasil penelitian ini memiliki pertanyaan-pertanyaan terkait dengan Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Sertifikat Tanah Pada Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten Bogor. Maka dalam hal ini akan dibahas dan diuraikan hasil temuan dari lapangan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bogor yang disajikan berdasarkan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2008:182), antara lain : Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.



### 1.2.1 Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik seperti ruang tunggu , tempat parkir, perlengkapan seperti meja dan kursi untuk pelayanan, pegawai dan sarana komunikasi seperti pelayanan online, berikut penjelasan dari informan yang berjumlah 12 orang :

Menurut Informan 1 sampai 8 pada saat wawancara menjelaskan bahwa :

“Kondisi fasilitas yang ada di ruang tunggu sudah baik seperti kondisi kursi tunggu dan meja pelayanan ditambah dengan fasilitas pelayanan online yang sudah baik serta memadai” (Hasil wawancara pada tanggal 4-7 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 9 menjelaskan bahwa :

“Sudah baik , semenjak Covid tidak sembarang orang yang boleh masuk , jadi sebelumnya jumlah kursi ada banyak namun sekarang berkurang , mungkin dengan tujuan kursinya diberi jarak, lalu kalau untuk sarana onlinenya sudah baik juga semenjak Covid” (Hasil wawancara pada tanggal 7 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 10 menjelaskan bahwa :

“Sepenglihatan dan yang saya rasakan sudah layak” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 11 menjelaskan bahwa :

“Untuk yang di dalam sudah lumayan baik , lumayan nyaman juga ruang tunggunya seperti kursi dan mejanya, kalau untuk di bagian luarnya masih kurang nyaman karena kursi yang disediakan jumlahnya sedikit sedangkan para pemohon setiap harinya ada banyak, jadi mereka yang menunggu harus berdiri. Kalau untuk pelayanan online sudah baik” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 12 menjelaskan bahwa :

“Sudah sesuai namun menurut saya mungkin untuk ruang tunggu seperti kursi atau yang lainnya seharusnya ditambah karena di kantor ini banyak orang-orang yang keperluannya banyak. Kadang-kadang masih ada yang antre terus berdiri juga mungkin itu saja, jadi sudah

nyaman sesuai standar tapi yang menjadi kendala itu saja jumlah kursinya masih kurang” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan di kantor BPN Kabupaten Bogor mengatakan bahwa pelayanan yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor yang meliputi tersedianya ruang tunggu, kursi untuk duduk serta pelayanan online yang ada sudah baik.

Hasil observasi pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa kondisi kursi tunggu sudah baik namun jumlah kursi masih harus diperbanyak karena masih terlihat masyarakat yang menunggu dalam keadaan berdiri, untuk tempat parkir masih tergolong kecil karena masih adanya yang parkir dipinggir jalan, lalu untuk aplikasi online sudah banyak digunakan namun kembali lagi kepada masyarakat apakah ingin menggunakannya atau tidak dan untuk sosialisasi juga sudah dilakukan lewat sosial media.

Hasil dokumentasi berupa foto terlihat adanya fasilitas seperti ruang tunggu dan kursi tunggu.



Gambar 4.2 Kondisi ruang tunggu bagian dalam kantor BPN Kabupaten Bogor

Sumber : Foto di kantor BPN Kabupaten Bogor



Gambar 4.3 Kondisi ruang tunggu bagian luar kantor BPN Kabupaten Bogor

Sumber : Foto di kantor BPN Kabupaten Bogor

Dilihat dari kedua gambar diatas bahwa kondisi ruangan tunggu di bagian dalam kantor BPN Kabupaten Bogor sudah baik dengan kondisi yang rapi dan tertata dengan baik, sedangkan dengan kondisi ruangan tunggu bagian luar kantor BPN Kabupaten Bogor masih terlihat beberapa orang yang harus menunggu dengan keadaan berdiri.

### 1.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan sesuai standar. Berikut penjelasan dari informan yang berjumlah 12 orang :

Menurut informan 1 sampai 3 pada saat wawancara menjelaskan bahwa:

“Petugas loket yang ditunjuk sesuai dengan tugasnya sehingga bisa melakukan dengan cepat dan sudah ada prosedurnya sendiri, untuk pembuatan sertifikat waktunya kurang lebih 6 bulan” (Hasil wawancara pada tanggal 4 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 4 sampai 9 menjelaskan bahwa:

“Saya kira sudah cukup cepat pelayanannya namun kalau untuk prosesnya tidak bisa ditebak karena untuk sertifikasi selama 6 bulan cuma kadang prosesnya suka mundur” (Hasil wawancara pada

tanggal 4 sampai 7 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 10 menjelaskan bahwa :

“Pelayanannya ramah sesuai aturan SOP dan pemohon langsung mungkin lebih cepat , saya kan pemohon langsung” (Hasil wawancara tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 11 menjelaskan bahwa :

“Untuk petugasnya sendiri ada beberapa yang mungkin kurang , cuma kebanyakan pelayanannya cepat” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 12 menjelaskan bahwa :

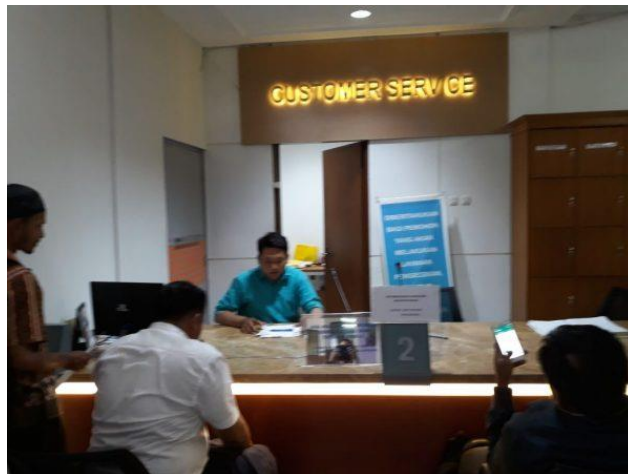
“Baik , mereka juga responsif cepat juga misalkan kita ada kendala atau nanya soal apapun mereka responsif” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Hasil wawancara dengan informan di kantor BPN Kabupaten Bogor memberikan jawaban bahwa petugas yang ditunjuk dalam pelayanan sudah sesuai dengan tugasnya dan sudah melakukan sesuai dengan prosedurnya sehingga waktu pengerjaan dapat sesuai dengan tepat waktu dan sesuai standar yang ada dan masyarakat juga memberikan jawaban bahwa pelayanan yang diberikan juga cepat sehingga masyarakat tidak mengeluhkan waktu pengerjaan yang lama.

Hasil observasi pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 terhadap kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan sesuai standar menunjukkan keadaan di lapangan ditemukan bahwa petugas yang ada memang bekerja sesuai dengan tugasnya serta melakukan pelayanan sesuai dengan standar ketepatan waktu yang ada dimana untuk pembuatan sertifikat tanah kurang lebih selama 6 bulan dan juga tersedianya loket pelayanan seperti pendaftaran, pembayaran dan juga *customer service* sehingga masyarakat tidak bingung dalam

melakukan pelayanan yang ada sehingga dapat bekerja dengan tepat waktu didukung juga dari hasil jawaban wawancara masyarakat.

Untuk hasil dokumentasi berupa foto terlihat pada bagian loket pelayanan sudah dibagi-bagi untuk petugasnya seperti bagian pendaftaran, bagian pembayaran dan juga *customer service*.



Gambar 4.4 Pelayanan pada bagian *customer service*

Sumber : Foto di kantor BPN Kabupaten Bogor

Gambar 4.4 merupakan bagian loket pelayanan *customer service* dimana masyarakat dapat menanyakan tentang informasi dalam pembuatan sertifikat tanah.

### 1.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berikut penjelasan dari informan yang berjumlah 12 orang :

Menurut informan 1 sampai 8 serta 10 pada saat wawancara menjelaskan bahwa ::

“Petugas bersikap sigap dan tanggap, lalu sudah menggunakan sistem antrean nomor yang bisa diakses secara *online* atau *offline* (datang secara langsung) sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dan mendapatkan pelayanan yang cepat” (Hasil wawancara pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 9 menjelaskan bahwa :

“Kalau menunggu lama sih pasti, kan kita juga antre tidak sembarang orang juga bisa masuk” (Hasil wawancara informan 9 yang sudah pernah menerima pelayanan dalam pembuatan sertifikat tanah di kantor BPN Kabupaten Bogor pada tanggal 7 November 2022 pukul 10.35 WIB di tempat parkir kantor BPN)

Informan 11 menjelaskan bahwa :

“Kadang-kadang memang ada yang nunggu sampai beberapa jam engga ditanyain karena banyak yang menyerobot juga, mungkin petugasnya apakah kekurangan atau gimana karena yang diluar itu pada mau ketemu tamu tuh engga tau antrean gitu jadi belum sempat ditanya lagi pemohon atau bukan pemohon” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 12 menjelaskan bahwa :

“Iya sigap yang saya bilang tadi responsif, mereka juga pokoknya mereka tidak cuek misalnya kita ada kendala apapun atau nanya, mereka langsung bisa sigap melayani kita” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan informan di kantor BPN Kabupaten Bogor adalah petugas sudah bersikap sigap dan tanggap, lalu dengan adanya inovasi sistem nomor antrean yang dapat diakses secara *online* dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan antrean pelayanan sehingga tidak perlu antre lagi pada saat datang ke kantor.

Hasil observasi pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 terhadap daya tanggap pelayanan yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor ditemukan bahwa benar adanya sistem antrean yaitu sistem *online* layanan mandiri antrean *online* yang sudah ada sejak 2021 dimana awal dibentuknya sistem ini karena angka pandemi Covid-19 pada tahun 2021 saat itu sedang tinggi-tingginya, oleh karena itu dengan adanya sistem ini masyarakat tidak terlalu banyak berkumpul di area kantor BPN Kabupaten Bogor untuk mengantre , adapun masyarakat dapat mengakses sistem tersebut dengan cara masyarakat membuat akun lalu

memilih hari dan tanggal, selain agar masyarakat tidak banyak berkumpul pada satu tempat, hal ini dilakukan untuk meminimalisir tindakan menyerobot antrian serta berguna agar masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi. Untuk sosialisasinya sudah dilakukan lewat sosial media Instagram. Namun untuk penggunaannya kembali lagi kepada masyarakat apakah ingin menggunakan sistem *online* ini atau mengantre secara *offline*.

Hasil dokumentasi berupa foto ditemukannya *banner* yang menunjukkan adanya sistem antrian online beserta dengan langkah-langkahnya (dengan menentukan hari dan tanggal untuk datang).



Gambar 4.5 *Banner* layanan antrian online

Sumber : Foto di kantor BPN Kabupaten Bogor

Gambar 4.5 merupakan gambar yang ditujukan sebagai langkah-langkah dalam melakukan penggunaan sistem antrian *online*.

#### 1.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pemberian layanan berupa rasa aman bagi masyarakat disaat menerima layanan. Berikut penjelasan dari informan yang berjumlah 12 orang :

Menurut informan 1 sampai 10 pada saat wawancara menjelaskan bahwa :

“Area sudah dilengkapi dengan CCTV dan juga sudah ada satpam disini untuk menjaga , lalu kebersihannya juga sudah bersih karena dibersihkan setiap hari” (Hasil wawancara pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor).

Informan 11 menjelaskan bahwa :

“Untuk keamanan lumayan baik satpam juga kan ada banyak juga ya dan untuk kebersihan lumayan karena kalau dibandingkan dengan yang di kantor-kantor lain kayak di kantor pajak itu petugas kebersihannya hampir setiap saat kalau ada yang kotor dibersihkan gitu kalau disini jarang-jarang” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 12 menjelaskan bahwa :

“Keamanannya bagus maksudnya aman lah aman terus juga pengamanannya baik lah, disini juga ada satpam kan ya. Kalau keadaannya bersih sih kan disini juga ada tempat sampah jadi kita engga sembarangan aja buang sampah” (Hasil wawancara pada tanggal 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor).

Hasil wawancara dengan informan di kantor BPN Kabupaten Bogor adalah bahwa untuk keamanan sudah tersedia CCTV serta sudah ada *security* untuk menjaga keamanan di kantor dan untuk kebersihannya sudah baik karena dibersihkan setiap hari.

Hasil observasi pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 terhadap jaminan keamanan yang ada di kantor BPN Kabupaten Bogor memperlihatkan tersedianya CCTV disetiap ruangan terutama di ruang pelayanan yang ada di dalam kantor serta ditempatkannya *security* di pintu masuk kantor serta pintu masuk tempat parkir.



Hasil dokumentasi berupa foto ditemukan adanya petugas *security* dan juga CCTV di kantor BPN Kabupaten Bogor.



Gambar 4.6 Security di kantor BPN Kabupaten Bogor

Sumber : Foto di Kantor BPN Kabupaten Bogor

Dari gambar 4.6 menjelaskan bahwa *security* ditempatkan di bagian pintu masuk kantor sehingga masyarakat merasa lebih aman pada saat melakukan pelayanan.

#### 1.2.5 Empati (*Emphaty*)

Yaitu dapat memahami kebutuhan masyarakat secara baik. Memahami kebutuhan masyarakat dapat berupa perlakuan khusus kepada masyarakat lanjut usia ataupun masyarakat yang berkebutuhan khusus (Difabel). Berikut penjelasan dari informan yang berjumlah 12 orang :

Menurut informan 1 pada saat wawancara menjelaskan bahwa :

“Ada loket prioritas kepada masyarakat , baik yang langsung (kuasa) atau tidak langsung (non kuasa) dengan dibedakan loketnya dilengkapi karpet merah” (Hasil wawancara pada tanggal 4 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11 dan 12 menjelaskan bahwa :

“Ada kalau itu, kantor BPN Kabupaten Bogor juga sudah menyediakan kursi roda bagi masyarakat difabel, terutama wanita

hamil dan masyarakat lanjut usia biasanya dipercepat mereka” (Hasil wawancara pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 5 menjelaskan bahwa :

“Ada kalau untuk itu, sekarang kan suka ada kemarin sabtu minggu untuk masyarakat yang non-kuasa mereka kan apalagi sekarang mereka lebih diutamakan yang non-kuasa dibandingkan saya pribadi kan staff notaris juga jadinya saya kuasa, cuma kalau untuk masyarakat lebih diutamakan” (Hasil wawancara pada tanggal 4 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Informan 7 dan 8 menjelaskan bahwa :

“Saya kurang tau tapi mungkin ada, saya belum pernah lihat soalnya” (Hasil wawancara pada tanggal 7 November 2022 di kantor BPN Kabupaten Bogor)

Hasil wawancara dari informan di kantor BPN Kabupaten Bogor memberikan jawaban bahwa bentuk empati yang diberikan kepada masyarakat adalah memberikan perlakuan khusus kepada masyarakat lanjut usia dengan loket pelayanan khusus yang diberi tanda karpet merah dan masyarakat berkebutuhan khusus (difabel) dengan memberikan alat bantu berupa kursi roda.

Hasil observasi pada tanggal 4 sampai 8 November 2022 terhadap bentuk empati di kantor BPN Kabupaten Bogor ditemukan untuk bagian pelayanan khusus lanjut usia ditempatkan dibagian pojok kanan ruang pelayanan dan diberi karpet merah , untuk tempat parkir khusus disimbolkan dengan lambang kursi roda, lalu untuk kursi rodanya sendiri sudah ada namun kondisinya kurang baik karena kotor dan karatan.

Hasil dokumentasi berupa foto ditemukan adanya fasilitas pelayanan khusus bagi difabel yaitu kursi roda.



Gambar 4.7 Kursi roda bagi masyarakat difabel  
Sumber : Foto di BPN Kabupaten Bogor

Gambar 4.7 menunjukkan kursi roda bagi masyarakat difabel namun kondisinya kurang baik karena kotor dan karatan.